

REGULAMIN PROGRAMU LOJALNOŚCIOWEGO

„Odznaka Członka Gildii Honorowej”

Wiwerna Fantasy Events

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Organizatorem programu lojalnościowego „Odznaka Członka Gildii Honorowej”, zwanego dalej „Programem”, jest **Wiwerna sp. z o.o.** z siedzibą w Krakowie, przy ul. Wielickiej 42/B3, 30-552 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem **KRS 0001185873**, **NIP 6793337446**, **REGON 542313475**, działająca pod marką **Wiwerna Fantasy Events**, zwana dalej „Organizatorem”.
2. Kontakt z Organizatorem w sprawach Programu jest możliwy:
 - a) pocztą elektroniczną: **biuro@wiwerna.pl**;
 - b) korespondencyjnie: ul. Wielicka 42/B3, 30-552 Kraków.
3. Program służy nagradzaniu osób regularnie uczestniczących w wydarzeniach Organizatora na podstawie wykupionych biletów Gildii Honorowej.
4. Uczestnikiem Programu, zwanym dalej „Uczestnikiem”, jest osoba fizyczna, której dotyczą udziały w wydarzeniach zaliczane do Programu.
5. Udział w Programie jest dobrowolny i nie wiąże się z dodatkową opłatą poza ceną kupowanych biletów.
6. Karta lojalnościowa „Odznaka Członka Gildii Honorowej”, zwana dalej „Odznaką”, potwierdza uprawnienia Uczestnika wynikające z Programu.

§ 2. Warunki uzyskania Odznaki i prawa do rabatu

1. Prawo do rabatu uzyskuje Uczestnik, który wykupi udział w **czterech różnych imprezach Wiwerna Fantasy Events**.
2. Do Programu zalicza się imprezy, które odbyły się **10 grudnia 2025 r. lub później**.
3. Warunkiem zaliczenia danej imprezy jest opłacenie biletu Gildii Honorowej
4. Jedna impreza może zostać zaliczona danemu Uczestnikowi tylko jeden raz.
5. Udziały są przypisane do konkretnego Uczestnika.
6. Organizator weryfikuje spełnienie warunków Programu na podstawie danych zamówień i informacji potwierdzających obecność na wydarzeniach. W razie rozbieżności Uczestnik może przedstawić posiadane potwierdzenia.
7. Każde cztery udziały spełniające warunki Programu uprawniają do uzyskania jednej Odznaki i jednego rabatu. Tych samych udziałów nie można ponownie wykorzystać do uzyskania kolejnej Odznaki.

8. **Udział w imprezie na podstawie biletu Gildii Honorowej kupionego z wykorzystaniem rabatu przyznanego w ramach Programu nie jest zaliczany do czterech udziałów wymaganych do uzyskania kolejnej Odznaki.**
9. Po uzyskaniu Odznaki Uczestnik może gromadzić kolejne udziały na poczet następnej Odznaki, z uwzględnieniem ust. 8.

§ 3. Wysokość i zakres rabatu

1. Po spełnieniu warunków określonych w § 2 Uczestnik ma prawo kupić **jeden bilet Gildii Honorowej w cenie jednego biletu Biesiadnego** na wybraną kolejną imprezę Organizatora.
2. Rabat wynosi różnicę między ceną brutto biletu Gildii Honorowej a ceną brutto biletu Biesiadnego na tę samą imprezę, obowiązującymi w tej samej turze sprzedaży w chwili wystawienia kodu rabatowego.
3. W wiadomości zawierającej kod Organizator wskazuje wysokość rabatu oraz cenę biletu po jego zastosowaniu.
4. Jeżeli przed wykorzystaniem kodu zmieni się tura sprzedaży lub ceny biletów, Uczestnik może wystąpić o aktualizację kodu, tak aby zachować zasadę zakupu biletu Gildii Honorowej w cenie biletu Biesiadnego obowiązującej w chwili zakupu.
5. **Jedna Odznaka uprawnia do rabatu na jeden bilet Gildii Honorowej.** Rabat nie obejmuje pozostałych biletów w zamówieniu. Chyba, że w danym zamówieniu występuje więcej niż jeden Uczestnik uprawniony do rabatu.
6. Bilet kupiony z rabatem zapewnia świadczenia przewidziane dla biletu Gildii Honorowej na daną imprezę.
7. Rabat można wykorzystać na wydarzenie, na które Organizator prowadzi sprzedaż zarówno biletów Biesiadnych, jak i biletów Gildii Honorowej, pod warunkiem dostępności biletów Gildii Honorowej.
8. Odznaka ani wydanie kodu rabatowego nie stanowią rezerwacji biletu i nie gwarantują dostępności miejsc na wybraną imprezę.
9. Rabat nie podlega wymianie na gotówkę.

§ 4. Zgłoszenie chęci wykorzystania Odznaki

1. Uczestnik zgłasza chęć wykorzystania Odznaki **przed zakupem biletu**, wysyłając wiadomość na adres **biuro@wiwerna.pl**.
2. Zgłoszenie powinno zawierać:
 - a) imię i nazwisko Uczestnika;
 - b) nazwy lub daty czterech imprez, na których Uczestnik był obecny na podstawie wykupionego biletu Gildii Honorowej;
 - c) dane ułatwiające weryfikację zakupów, np. numery zamówień lub adresy e-mail użyte przy zakupie;
 - d) nazwę i datę imprezy, na którą Uczestnik chce wykorzystać rabat.
3. Jeżeli informacje zawarte w zgłoszeniu nie wystarczają do weryfikacji uprawnień, Organizator zwraca się do Uczestnika o ich uzupełnienie, wskazując brakujące dane.

4. Organizator rozpatruje kompletne zgłoszenie w terminie do **7 dni roboczych** od jego otrzymania. Dni robocze oznaczają dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
5. Po potwierdzeniu spełnienia warunków Organizator przesyła na adres e-mail Uczestnika indywidualny kod rabatowy do wykorzystania na wskazaną imprezę.
6. W przypadku odmowy przyznania kodu Organizator przekazuje Uczestnikowi przyczynę odmowy. Weryfikacja dotyczy spełnienia warunków Regulaminu i nie ma charakteru uznaniowego.

§ 5. Zasady wykorzystania kodu rabatowego

1. Kod rabatowy należy wpisać w odpowiednim polu podczas składania zamówienia na bilet Gildii Honorowej, przed dokonaniem płatności.
2. Kod jest jednorazowy, przypisany do Uczestnika oraz ważny wyłącznie na imprezę wskazaną w wiadomości od Organizatora. Bilet kupiony z jego wykorzystaniem jest przeznaczony dla tego Uczestnika.
3. Kod można wykorzystać do zakończenia sprzedaży biletów na daną imprezę lub wyczerpania puli biletów Gildii Honorowej.
4. Wydanie kodu nie oznacza wykorzystania Odznaki. Odznakę uznaje się za wykorzystaną po skutecznym zakupie i opłaceniu biletu z użyciem kodu.
5. Jeżeli kod nie został wykorzystany, Uczestnik może zwrócić się o jego anulowanie i wystawienie nowego kodu na inną imprezę spełniającą warunki Programu.
6. Kod nie służy do obniżenia ceny biletu kupionego przed jego otrzymaniem.
7. W razie odwołania imprezy przez Organizatora Odznaka wykorzystana przy zakupie biletu odzyskuje ważność. Uczestnik może wykorzystać ją na inną imprezę spełniającą warunki Programu.
8. Przywrócenie ważności Odznaki nie zastępuje zwrotu zapłaconej ceny biletu na odwołaną imprezę. Zwrot odbywa się zgodnie z właściwymi przepisami oraz zasadami dotyczącymi odwołanego wydarzenia.

§ 6. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Programu można składać:
 - a) pocztą elektroniczną na adres **biuro@wiwerna.pl**;
 - b) korespondencyjnie na adres: **Wiwerna sp. z o.o., ul. Wielicka 42/B3, 30-552 Kraków**.
2. Reklamacja powinna zawierać opis problemu oraz dane kontaktowe umożliwiające udzielenie odpowiedzi. Wskazanie oczekiwanego sposobu rozwiązania sprawy ułatwi jej rozpatrzenie.
3. Organizator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie **14 dni od jej otrzymania**.
4. Odpowiedź jest przekazywana pocztą elektroniczną lub pisemnie, stosownie do sposobu złożenia reklamacji i danych kontaktowych podanych przez Uczestnika.
5. Skorzystanie z procedury reklamacyjnej nie ogranicza prawa Uczestnika do dochodzenia roszczeń na zasadach wynikających z przepisów prawa.

§ 7. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z Programem jest **Wiwerna sp. z o.o.** z siedzibą w Krakowie, ul. Wielicka 42/B3, 30-552 Kraków.
2. Kontakt z administratorem jest możliwy pod adresem **biuro@wiwerna.pl** lub korespondencyjnie na adres jego siedziby.
3. Dane Uczestnika są przetwarzane w celu obsługi Programu, weryfikacji udziałów w wydarzeniach, przyznawania i realizacji rabatów oraz rozpatrywania reklamacji.
4. Udział w Programie nie wymaga wyrażenia zgody na otrzymywanie treści marketingowych.
5. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych oraz przysługujących praw są dostępne w polityce prywatności Organizatora pod adresem:
<https://wiwerna.pl/privacy-policy/>.

§ 8. Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na stronie **wiwerna.pl**, przy czym do Programu zalicza się również udziały w imprezach, które odbyły się od **10 grudnia 2025 r.**, zgodnie z § 2.
2. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie na stronie Organizatora w formie umożliwiającej jego zapisanie i odtworzenie.
3. W sprawach zakupu biletów i udziału w wydarzeniach stosuje się również regulamin sklepu internetowego oraz regulamin danej imprezy. Zasady przyznawania i wykorzystania rabatu w ramach Programu określa niniejszy Regulamin.
4. Ewentualne zmiany lub zakończenie Programu nie naruszają praw już nabytych ani nie powodują utraty udziałów zaliczonych przed taką zmianą lub zakończeniem.
5. Postanowienia Regulaminu nie ograniczają praw Uczestników wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności praw konsumentów.
6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się właściwe przepisy prawa polskiego.